



# VOUS TRAVAILLEZ DANS UN commerce de détail non-alimentaire

## QUELS SONT LES RISQUES DE TRANSMISSION DU COVID-19 ?

### Quand vous êtes touchés par un postillon ou une gouttelette contaminée :

Sécrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux, en cas de contact étroit (même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre en l'absence de mesures de protection).

Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre.

### Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage :

Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées.

Sur les surfaces contaminées (objets, cartons, poignées...), le virus peut survivre quelques heures à quelques jours.

### Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez,

si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.

### 3 PHASES ESSENTIELLES DANS TOUTE ACTION

#### 1 PRÉPARER

- > Affichez à l'entrée du magasin toutes les informations utiles au client:
  - rappel des consignes sanitaires
  - horaires
  - modalités de paiement
  - retrait des marchandises
  - possibilité de précommander
  - recommandation aux clients de venir avec leurs sacs pour éviter la manipulation des emballages
  - nombre de clients maximal présents à l'intérieur du magasin
  - respect des règles de distanciation physique dans les différentes files d'attente
- > Dans votre réflexion sur l'organisation du travail, distinguez les espaces de vente (gestion des interactions entre clients et salariés) et les espaces réservés aux salariés (réserve, local de pause...)
- > Quand l'organisation de l'entreprise le permet, mettez en place un calendrier/planning des présences pour maîtriser le flux du personnel
- > Adressez les informations via des e-mailings aux personnes détentrices d'une carte de fidélité ou bien par les réseaux sociaux
- > Organisez les modalités de comptage du nombre d'entrants et sortants
- > Si les locaux le permettent, organisez un flux d'entrée et un flux de sortie distincts
- > Incitez les clients à commander depuis chez eux et organisez un guichet spécifique pour le retrait des commandes
- > Dans la conduite des prises de Rendez-Vous, prévoyez un protocole avec les services ou les équipes pour éviter, lorsque c'est possible, l'attente de clients dans un même endroit au même moment. Prévoyez des plages horaires décalées (15 min par exemple) et aménagez les points d'attente en enlevant les magazines, les revues, ... ; Faites savoir au personnel cette nouvelle organisation
- > Aménagez le poste de caisse. A défaut d'une organisation permettant d'assurer une distance d'au moins 1 m, équipez le d'un écran transparent permettant de séparer le caissier du client. Prévoyez une fente pour le paiement et un marquage au sol pour la distance ; idem pour le poste de retrait des commandes.
- > Établissez un protocole de nettoyage avec périodicité et traçage:
  - De tous les espaces: accueil, vente, cabines, zones humides, sanitaires, vestiaire, stockage
  - des équipements de travail,
  - des outils,
  - des poignées de portes et boutons
  - des zones de paiement,
  - des matériels, et plus généralement de tout objet et surfaces susceptibles d'avoir été contaminés par le contact avec les mains
- > **Mettez en place un protocole pour la livraison et le stockage des articles:** lavage des mains après manipulation, spray désinfectant... Délimitez une zone de livraison. Évitez la signature des bons et privilégiez les transmissions informatiques
- > **Mettez en place un protocole « essai »** prévoyant notamment de limiter les essayages autant que possible et rappelant qu'en cas d'essai, les vêtements doivent être traités par un système de génération de vapeur d'eau type défroisseur, dont la température avoisine les 98°C si la matière de l'article peut le supporter, ou stockés pendant 24 heures avant remise en rayon . Nettoyez les cabines entre deux clients
- > **Organisez l'accès aux vestiaires de façon échelonnée**
- > Laissez **les portes ouvertes pour limiter les contacts** avec les poignées
- > **Mettez en permanence à disposition** sur ou à proximité des postes de travail (y compris cabines d'essai, vestiaires, sanitaires, salles de pauses et de la caisse) des consommables : gel hydroalcoolique, lingettes, savon, essuie-main à usage unique, sacs-poubelle,...

- > **Attribuez dans la mesure du possible des outils de travail individuels dont les scanners**
- > **Limitez éventuellement le nombre d'articles à la vente :** pour les vêtements ne mettez en rayon qu'un article par taille pour limiter le contact

## 2 RÉALISER



- Effectuez la mise en place dans les vitrines et dans les rayons en dehors des heures d'ouverture aux clients. À défaut, matérialisez un espace de distanciation physique autour du salarié
- Faites respecter les gestes barrières définis par les autorités sanitaires
- Mettez à disposition du gel hydroalcoolique à l'entrée du magasin et incitez les clients à l'utiliser avant d'entrer pour qu'ils touchent les articles avec des mains propres
- Si les vêtements arrivent emballés dans un sac plastique, sortez-les du carton en laissant le plastique
- Évitez de vendre le modèle en exposition mais plutôt le vêtement dans son plastique d'origine
- Encouragez le paiement par carte et sans contact ; mettez à disposition près de la caisse du gel hydroalcoolique. En cas de paiement en espèces et de remise de monnaie, mettez en place une soucoupe pour la déposer et éviter la remise de main à main
- Revoyez la politique d'échange des produits et adoptez une procédure: produit déposé dans un lieu prévu à cet effet et nettoyé
- S'ils ont lieu sur place, prenez les repas et les pauses en horaires décalés et en respectant la distanciation sociale de 1 m minimum

## 3 VÉRIFIER



- Centralisez les remontées, en particulier lorsque les plages horaires ne permettent pas la présence aux réunions de certains salariés. Prévoyez un canal de substitution et de collecte de l'information
- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables permettant de respecter les consignes d'hygiène: savon, gel hydroalcoolique, essuie-mains à usage unique, produits de nettoyage et d'entretien usuels, sacs-poubelle, etc.
- Contrôlez la mise en œuvre du plan de nettoyage établi pour la période de crise
- Procédez à des retours et partages d'expérience des aléas de la journée, tout en respectant la distanciation entre les individus, pour adapter l'organisation du travail et les mesures initialement prévues
- Prenez des nouvelles de l'état de santé (éventuels symptômes, ressenti psychologique, appréhension, incompréhension...) de vos collaborateurs régulièrement

### Attention : Un risque peut en cacher un autre !

Assurez-vous que l'attention portée au risque d'infection ne conduit pas à occulter ou réduire l'attention portée aux risques propres aux activités de l'entreprise (troubles musculo-squelettiques, chutes, maintenances, etc.)

Les préconisations de la présente fiche sont susceptibles d'être complétées ou ajustées en fonction de l'évolution des connaissances. Consultez régulièrement le site [www.service-public.pf/trav](http://www.service-public.pf/trav) pour leur actualisation.